

 Superservicio Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	INFORME DE AUDITORÍA A LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	 SIGME
FECHA: 13 DE MAYO DE 2022		INFORME No. 01
SISTEMA DE GESTIÓN		
CALIDAD	X	SG-SST
	SIGESPI	AMBIENTAL
PROCESO (S) AUDITADO (S): GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN		
AUDITOR LÍDER: JOHANNA MILENA GONZALEZ AGUILAR		
AUDITORE(S) ACOMPAÑANTE(S): N/A		
OBJETIVO DE LA AUDITORIA: Verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos y aplicables de la norma NTC ISO 9001:2015, así como los definidos dentro del Sistema Integrado de Gestión y Mejora- SIGME.		
ALCANCE DE LA AUDITORIA: Aplica a todas las actividades definidas en la caracterización del proceso Gestión de Tecnologías de la Información, así como todos los requisitos definidos en la documentación asociada de este proceso.		
PERSONAL ENTREVISTADO: DANIEL JOAQUIN RODRIGUEZ MORALES JAZMIN ARGENIS FLECHAZ MUÑOZ CAMILA OLARTE JOSE CORDOBA LUIS FERNANDO CACERES CARLOS PRADA MANUEL CABRERA DOLLY DIAZ VIVIANA ANGEL JACKELINE MARIN		
DOCUMENTOS ANALIZADOS (CRITERIOS): Documentación del Proceso: Política de Tecnologías de la Información Manual TI_M-002 Manual TI-M-003 Manual TI-M-009 Plan TI-PL-001 Procedimiento TI-P-003 Procedimiento TI-P-005 Procedimiento TI-P-006 Instructivo TI-I-005 Instructivo TI-I-016 TI-R-001 Normograma Decreto 1369 de 2020 ISO 9001:2015		
ASPECTOS RELEVANTES: • Disposición del líder del proceso y del personal para atender la auditoria. • Agilidad en la entrega de las evidencias requeridas en el desarrollo de la auditoria. • Implementación Herramienta TAIGA con el fin de controlar los desarrollos de Software solicitados al proceso. • Apropiación de SITE OTIC y boletines internos del proceso donde se socializan los cambios normativos, novedades, desarrollos, fechas de modificaciones de PAA y aspectos relevantes para el proceso. • Adecuado conocimiento normativo que enmarca la operación del proceso de Gestión de Tecnologías de la Información.		
RIESGOS DEL PROCESO (bajo criterio de los auditores, el grado de riesgo que puede tener un proceso frente al cumplimiento total o parcial de los requisitos auditados): Fallas en los servicios de energía, servicios de conexión, falta de disponibilidad de la información, demoras o fallas en el funcionamiento de las herramientas de consulta de la entidad, ausencia de los auditados, ausencia de los auditores por calamidades, presentación de problemas de orden público, por fuerza mayor, no detección de situaciones problemáticas significativas.		

OPORTUNIDADES DE MEJORA			REQUISITO NORMA
Socializar la Estrategia de Plan de Recuperación de Desastres (DRP) para los servicios de TI, documento elaborado en noviembre de 2020, dada la importancia del mismo cuando se presenten ataques o eventos adversos.			Numeral 6.1 literal c
Determinar el cumplimiento y la viabilidad de los procedimientos TI-P-005 Actualizar Catalogo de Servicios y TI-P-006 Selección y aprobación de iniciativas del PETI, versión 1 desde el 22/12/2021 y 11/01/2022 respectivamente, toda vez que durante lo corrido de la vigencia 2022 no se cuenta con evidencia de su cumplimiento.			Numeral 7.5.2.
En la evidencia del indicador correspondiente al mes de marzo PORCENTAJE DE EJECUCIÓN PRESUPUESTAL 2022 - OTIC, la ejecución de presupuesto de inversión difiere con lo reportado en el SIGME por lo anterior es necesario que se valide esta información, así como fortalecer el análisis del mismo conforme a lo requerido por el profesional de la OAPII.			Numeral 9.1.3
Se recomienda ajustar la redacción del riesgo de gestión del proceso de acuerdo a lo establecido en el Instructivo para la administración de riesgos código DE-I-004.			Numeral 6.1
En los lineamientos establecidos en el TI-I-016 Instructivo gestión del acceso a las bases de datos se indica que para toda solicitud se deben registrar los formatos TI-F-048 Acceso a bases de datos, TI-F-035 Solicitud y autorización de acceso a la red LAN para colaboradores, sin embargo, en la revisión efectuada no se evidencia el formato TI-F-035 argumentando que solamente se implementa para teletrabajo o trabajo en casa.			7.5.3.1 literal A
No.	NO CONFORMIDAD	REQUISITO NORMA	PROCESO
1	En el normograma del Proceso Gestión de Tecnologías de la Información TI-R-001 no se relacionan la ley 2052 del 25 de agosto de 2020 y el Decreto 1370 del 18 de octubre de 2020, los cuales se encuentran relacionadas en el Plan de Tecnologías de la Información TI-PL-001.	ISO 9001:2015 Numeral 8.2	Gestión de Tecnologías de la Información
CONCLUSIONES DE AUDITORÍA:			
Una vez adelantadas las actividades programadas en el plan de auditoria se puede concluir que la ejecución de las actividades del proceso están conforme a la norma NTC ISO 9001:2015, normatividad aplicable y de manera general la información estandarizada en SIGME, sin embargo, es importante que el proceso defina la ACPM para subsanar la no conformidad y implementar las oportunidades de mejora descritas anteriormente con el fin de mejorar el desempeño del proceso.			
No. DE NO CONFORMIDADES HALLADAS		<u>1</u>	
No. DE NO CONFORMIDADES CERRADAS DURANTE LA AUDITORIA		<u>0</u>	
No. DE NO CONFORMIDADES PENDIENTES		<u>0</u>	
No. DE CONFORMIDADES		<u>1</u>	
 AUDITOR LÍDER JOHANNA MILENA GONZALEZ AGUILAR		 AUDITADO DANIEL JOAQUIN RODRIGUEZ MORALES	